

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公表特許公報 (A)

(11) 特許出願公表番号
特表2001-519101
(P2001-519101A)

(43) 公表日 平成13年10月16日 (2001.10.16)

(51) Int.Cl.	識別記号	F I	テーマコード (参考)
H 0 4 M 3/523		H 0 4 M 3/523	
3/00		3/00	B
11/00	3 0 3	11/00	3 0 3
H 0 4 Q 3/58	1 0 1	H 0 4 Q 3/58	1 0 1

審査請求 未請求 予備審査請求 有 (全 35 頁)

(21) 出願番号 特願平10-541808
(86) (22) 出願日 平成10年3月26日 (1998.3.26)
(85) 翻訳文提出日 平成11年10月1日 (1999.10.1)
(86) 国際出願番号 P C T / U S 9 8 / 0 5 9 8 4
(87) 国際公開番号 W O 9 8 / 4 4 7 1 4
(87) 国際公開日 平成10年10月8日 (1998.10.8)
(31) 優先権主張番号 0 8 / 8 2 5 , 6 3 5
(32) 優先日 平成9年4月1日 (1997.4.1)
(33) 優先権主張国 米国 (US)

(71) 出願人 コスモコム インク
アメリカ合衆国 ニューヨーク州 ホッポ
ー ジュ ウィーラー ロード 300 フォ
ー ス フロアー
(72) 発明者 ソネシュ アリ
アメリカ合衆国 ニューヨーク州 ホッポ
ー ジュ ウィーラー ロード 300 フォ
ー ス フロアー
(72) 発明者 デルトリ ステファン
アメリカ合衆国 ニューヨーク州 ショセ
ット セダー ストリート 33
(74) 代理人 弁理士 吉田 研二 (外2名)

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 マルチメディア電気通信自動コール分配システム

(57) 【要約】

電話 (104) 及びデータネットワーク (112-113) を含む複数のアクセス手段を介するコールセンタへのアクセスを可能にすることにより、音声、データ及び映像による同時アクセスを提供し、異なる地理的位置におけるエージェント (120) の効果的でトランスベアレントな分散を保障する、マルチメディア電気通信自動コール分配センタ。本発明の自動コール分配センタは、データネットワークからの発呼者の接続マネージャとして機能するマルチメディア自動コール分配サーバ (110) を使用し、発呼者を自動識別する。

